

本报邀请市民代表和主管部门召开座谈会

# 各方热议老旧小区物业管理

**本报6月27日讯** “老旧小区物业的管理,钱是很关键的!”“既然是钱能解决的问题,那就不是大问题。”27日,在本报组织的老旧小区物业管理提升座谈会上,对于物业管理的各种观点在此碰撞,一些老旧小区管理先进经验在此推广。

来参加座谈会的,有德州市房管中心的相关负责人,有物业

公司的经理,也有社区居委会的书记,有老旧小区搞自治搞得比较好的业主代表,也有多个老旧小区的业主。参会的代表分别就自己所在小区的实际情况,或反映老旧小区的管理问题,或提出老旧小区的管理建议,原本计划一个多小时的会议,整整开了三个小时。

宋小春是新建小区业主代

表,他们小区卖掉锅炉和出租锅炉房维持小区搞自治管理的做法,一经他介绍,受到大伙的赞同。天衢小区的业主代表杨冠儒则认为,既然老旧小区的管理已经提上日程,那么能否有一套详细的整改方案,让业主有一个“定心丸”。

经过会议座谈和交流,与会各方一致认为,解决老旧小区资

金短缺的问题,提升老旧小区物业管理水平,加强对业主的沟通和引导,各方面都不可或缺,需要通盘考虑并细致地去做工作。

德州市房管中心副主任关鹏说,目前,房管部门正在引导物业行业成立物业管理行业协会,通过行业建设,来整顿和完善物业管理,提升管理水平。今年,三区

政府及17个市直部门将联合开展物业管理提升活动。7月份,将开展安全设施整治月。8月,将重点指导小区成立业主委员会。9月,将主抓小区专业设备移交工作。10月,集中整治小区乱搭乱建行为。11月,开展物业管理精神文明建设。12月将进行小区物业管理和谐共建达标验收。



市房管中心物业办公室副主任 关鹏

## 费用是关键

德州市区目前有720个小区,只有203个实施了物业管理。尤其一些老旧小区,无物业维修基金、无物业管理企业、无业主委员会,物业管理亟待完善和提升。

目前,房管部门正在引导物业行业成立物业管理行业协会,通过行业建设,来整顿和完善物业管理,提升管理水平。

老旧小区整改完成后,势必需要走向市场化物业管理,老旧小区的业主能否承担相关物业费用成为关键。而针对老旧小区物业管理提升最直接的解决办法,现阶段还得看如何推行业主委员会、业主大会制度,实现老旧小区业主自治管理。



天衢小区业主代表 杨冠儒

## 不能只看眼前

物业小区业主和物业管理方,有的时候太过于计较眼前的利益。业主希望少掏钱享受更好的物业管理,如果物业管理得不好,别说三毛钱,一分钱业主也不愿意拿。而物业公司进驻小区后,总希望维持利益,而从一开始在管理上下的功夫就不足。

业主和物业公司如果成为一种利益对立的关系,而且靠掏不掏钱、送不送服务的简单思维方式去维系,很难解决这个难题。如果进驻小区的物业公司能把物业服务做得更细,主管部门能适时举办一些社区文化活动,引导居民树立物业管理观念,才是长远解决问题之路。



运河经济开发区 社区公共事务管理局 严斌

## 不仅仅靠钱

运河经济开发区有三无小区46个,很多小区都已经20多年了,没有物业管理,下水道和路面亟待修缮。

今年以来,先后投入30多万元,对部分小区的基础设施进行了改造,并通气供暖。另外,发动业主成立业主委员会,通过这种自上而下的引导,让更多的老旧小区得到有效管理。

老旧小区资金短缺,不仅仅是靠钱能解决的,在物业管理过程中,把细节做得更足一些,反而更重要,因为物业管理的主体是业主,如果强化业主对自己生活环境的关注,适应现代物业管理的理念,那么物业管理将更容易。



新建小区业主代表 宋小春

## 卖锅炉搞自治

新建小区是1988年建成的老旧小区,是一家无物业的开放式小区,治安环境差,卫生状况不佳,连锻炼的地方都没有。

2010年,100多户居民供暖管道全部接入市网,小区内的采暖用锅炉和锅炉房因此闲置下来。后来,居民召开大会决定,把锅炉卖了3.1万元,并把这笔钱用于小区管理。

随后,业主选出了各楼楼长,用这笔钱把小区多余的门进行封闭,安装了体育设施,聘请了保安,并将小区内锅炉房出租出去,获得维持小区管理的经费。目前,小区管理水平大大提升。



胜利社区居委会书记 王国彦

## 让业主尝甜头

天衢小区是20多年的老小区,一直没有物业管理。现在小区里的居民,原居民只剩下1/3,剩下的都是相对的困难户和租房户,下水道、化粪池经常堵塞。

“创卫”期间,政府投入了部分资金,乱搭乱建的行为得到遏制。政府补贴和居民自掏腰包对管理水平提升起到很大的作用。

但是,没有资金,加上小区居民没有享受到管理带来的便利,不愿意当楼长更不愿意管小区公共范围内的事情。

如果有专项资金加上能在管理和服务上让业主尝到甜头,老小区的难题才有望得到解决。



北园小区物业公司总经理 王路玲

## 多方沟通引导

北园小区是最早设立物业管理的老旧小区之一,1997年就有了配套的物业管理。尽管如此,这里的物业公司一直处于亏损状态,很多业主连基本的卫生费都不交,物业管理费就更难收了,对物业管理和服务的认识不足,却经常有居民对物业服务进行投诉。物业公司经常上报纸、上电视,也曾是12345市民热线反映问题的“常客”。

老旧小区的物业管理,可以跟居委会结合起来,通过多方沟通和引导,让业主养成乐于接受物业管理的观念和习惯,从而提升物业管理水平。

## 现场特写

### 你来我往 激烈交锋

一方面是希望获得更好服务的业主,一方面是希望让管理起来不挠头的管理方。解决老旧小区管理难题的呼声高涨,对于基层管理者和小区业主来说,显得尤为迫切。

天衢小区的业主代表杨冠儒就是其中的一位,在谈起物业管理时,他抛出的观点是,老旧小区的物业难题是可以解决的,天衢小区就是一个现实的例子。创卫以来,该小区的环境得到很大的改观,但是化粪池、下水道堵塞问题一直困扰着该小区。如果相关部门能协调城市管理部门帮助该小区解决这一难题,那剩下工作会顺畅了。

“既然是钱能解决的问题,那就不是大问题。”运河经济开发区社区公共事务管理局的严斌则认为,老旧小区资金短缺只是一方面,管理、沟通更重要。

北园小区物业公司经理王路玲说,物业管理工作不好干,但仍要有人坚守,北园小区毕竟是2780多户的老社区,不能因为亏损说撤就撤。

德州市房管中心物业办公室副主任关鹏介绍说,十年前,雇一个保安才三四百块现在到了千元上下,一个保洁员也从二三百元涨到了现在的近千元,而水电费均翻番了。但反观物业费十年前是一毛五,最贵的也不过两毛,而现在的物业费平均也才三毛钱,除去物价上涨因素,物业费是一点也没涨。这也是很多物业公司相继撤出的重要原因,像天华小区就是,物业公司换了四五茬。

关鹏说,目前,德州市正在探索老旧小区物业资金来源的问题。今后老旧小区的物业管理资金,或将通过城市基础设施费中拿出专项资金、原开发单位出一部分资金、小区业主自掏一部分腰包、小区空地商用资金等途径获得。

整个会议过程中,大家畅所欲言,有看法和观点,有实际困难反映,有忧愁和无奈,但更多的是希望通过抓好物业管理,让业主享受更好的服务。

本版采写 本报记者 贺鸿 王金强 摄影 本报记者 马志勇

## 快评

# 回归服务才是物业之本

德州市720多个小区,有完善物业管理的只有203个,靠原开发单位派驻的物业公司勉强维持的占了七八成,部分原开发单位破产或退出的干脆成了“三无”小区,一些小区还上演过物业公司撤了又来来又换的尴尬情景剧……物业管理水平的提升,已经成为城市

管理的重要课题。

物业管理终归属于现代服务业的一种,既然是服务业,那么何不首先从服务细节开始,让业主从享受完善的服务开始,在相关部门的引导下,学会为服务买单,学会对物业服务的尊重。

诚然,业主抗拒情绪和逆反心理

需要感化,物业服务的工作繁琐且需要长期坚持,但物业公司动辄拿“没钱”说事,或拒绝服务或降低服务质量,本来信任基础不太稳固的业主和物业公司的关系,将会瞬间崩盘,更何谈提升物业管理的水平。

想要真正提升老旧小区物业管理水平,不仅要有资金的注入,

让业主委员会从无到有、加强引导和管理,最终还是要让物业管理回归到服务本身。需要有关部门完善物业管理法规,提高物业公司的违约成本,更需要监管部门担起职责,加强对物业管理的监管,对违反规定多收费、少服务或收费不规范的物业公司应依法予以处罚。